

INFORME PQRS ENERO 2015

ENTIDAD: TRANSMILENIO S. A.		
PERIODO DEL INFORME: MES DE ENERO DE 2015		
TIPO DE REQUERIMIENTO		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Quejas	1742	7
Reclamos	3587	15
Sugerencias	928	4
Solicitudes de información	17731	74
Total	23988	100
QUEJAS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de quejas pendientes	0	0
Número de quejas solucionadas	1706	100
Total de quejas recibidas	1706	100
QUEJAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Comportamiento conductor - Troncales	73	4
Comportamiento conductor - Alimentadores	42	2
comportamiento conductor SITP	287	16
Comportamiento personal de orientación en vía - SITP	8	0
Comportamiento personal torniquete /control alimentadores	13	1
Comportamiento personal de taquilla	241	14
Comportamiento personal de aseo	4	0
Comportamiento personal de control	44	3
Comportamiento personal de orientación en vía - Misión Bogotá	6	0
comportamiento pesonal de policia	14	1
comportamiento personal de vigilancia	0	0
Quejas SUGAR	1010	58
Total	1742	100
RECLAMOS		
DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de reclamos pendientes		0
Número de reclamos solucionados	3587	100
Total de reclamos recibidos	3587	100
RECLAMOS DISCRIMINADOS POR ASUNTO		
ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Buses troncales	217	6
Buses Alimentadores	85	2
Programación	47	1
Control	201	6

Recaudo	449	13
Sistema TransMilenio	339	9
Infraestructura	76	2
Información y señalización	145	4
Seguridad y Vigilancia	137	4
SITP	1232	34
Reclamos SUGAR	659	18
Total	3587	100

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Número de solicitudes de información pendientes	0	0
Número de solicitudes de información solucionadas	17731	100
Total de solicitudes de información recibidas	17731	100

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Información Troncales	0	0
Información Recaudo	0	0
Información Sistema TransMilenio	0	0
información fase III	0	0
Información Alimentadores	0	0
Información frecuencias rutas	0	0
Información seguridad y vigilancia	0	0
Información Infraestructura	0	0
Información y Señalización	0	0
Solicitud de informacion SUGAR	17731	100
Total	17731	100

SUGERENCIAS DISCRIMINADAS POR ASUNTO

ASUNTO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL
Troncales	53	6
Alimentadores	55	6
Recaudo	47	5
SITP	208	22
Otros	286	31
Sugerencias Sugar	279	30
Total	928	100